

PENGARUH PELAYANAN, KINERJA *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK KONVENSIONAL

(Study Kasus Bank Daerah Lamongan)

Moh Syaifuddin Ubaid¹

Fakultas Ekonomi, jurusan manajemen

Universitas Islam Lamongan.

email: ubaidmsyaif@gmail.com

Website:

<https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jekma>

[//jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jekma](https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jekma)

Kata Kunci:

Pengaruh pelayanan, kinerja customer service, kepuasan Nasabah.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan, Kinerja *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Keputusan Menabung di Bank Konvensional (Study Kasus Bank Daerah Lamongan). Selain itu, penelitian ini juga digunakan untuk menguji regresi baik secara parsial, simultan dan yang paling dominan diantara variable Pelayanan, Kinerja *customer service*, kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Daerah Lamongan, sehingga sampel yang didapat dari perhitungan rumus *slovin* adalah 90 responden. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *random sampling*. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah , uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F. Berdasarkan hasil persamaan regresi $Y = 3,202 + 0,131X_1 + 0,162X_2$. Hasil uji t (parsial) diperoleh sebesar $t_{tabel} > t_{hitung}$ yaitu $X_1 = 2,858 > 1,660$, $X_2 = 5,141 > 1,660$. Sehingga dapat diketahui bahwa variable pelayanan dan kinerja *customer service* mempunyai hubungan yang positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji F (simultan) diperoleh sebesar $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $47,509 > 3,95$ yang menyatakan bahwa secara simultan variabel pelayanan dan kinerja *customer service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel kinerja *customer service* yang

berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Daerah Lamongan.

Keywords :

Influence of service,
customer service
performance,
satisfaction

Abstract (12 pt)

This study aims to determine the Effect of Service, Customer Service Performance on Customer Satisfaction in Savings Decisions in Conventional Banks (Case Study of Bank Daerah Lamongan). In addition, this study is also used to test the regression either partially, simultaneously and the most dominant among the variables Service, Customer service performance, customer satisfaction. The population in this study were all Bank Daerah Lamongan customers, so the sample obtained from the calculation of Slovin formula was 90 respondents. Hypothesis testing in this study uses multiple linear regression. The sampling technique used is the random sampling technique. Data analysis tools used in this study are, validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression test, coefficient of determination, t test and F test. Based on the results of the regression equation $Y = 3,202 + 0.131X_1 + 0.162X_2$. The results of the t test (partial) obtained by $t_{table} > t_{count}$, namely $X_1 = 2.858 > 1.660$, $X_2 = 5.141 > 1.660$. So it can be seen that service variables and customer service performance have a positive and partially significant relationship to customer satisfaction. F test results (simultaneous) obtained by $F_{count} > F_{table}$ is $47,509 > 3.95$ which states that simultaneously service variables and customer service performance significantly influence customer satisfaction. Customer service performance variables that have the most dominant influence on customer satisfaction at the Bank Daerah Lamongan.

DAFTAR PUSTAKA

Asmia Irawan Siregar. 2017. Analisis Pengaruh Pelayanan *Customer Service* terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT Bank Sumut Cabang Padangsidimpuan. Skripsi. Medan: Program Sarjana Universitas Medan Area Medan.

- Asti Dwi Putri. 2016. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada Produk Tabungan BSM PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang. Skripsi. Palembang: Progam Sarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Adam Maulana. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah BPR Hasamitra Makasar. Skripsi. Makasar: Progam Sarjana Universitas Hasanuddin Makasar.
- Ari Prasetyo (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan, Manajemen Analysis Journal 1 (4)*.
- Febrian Angkow, Jantje L. Sepang, SE Msi, Dr. Jacky S B. Sumarauw, SE, Msi (2016). Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Bni (Persero, Tbk) Cabang Manado. Jurnal berkala ilmiah efesiensi Vol 16 No.04
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ismail. 2011. Manajemen Perbankan. Cetakan Kedua. Jakarta: Kencana
- Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yulianti (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2*
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gery. 2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Jakarta: PT Malanan Jaya Cemerlang
- Mohammad Rendy Nugroho. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank

BNI Syariah Cabang Fatmawati. Skripsi. Jakarta: Program Sarjana Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Mahadi Saputra (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja *customer service officer* Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus Pada PT Bank Central Asia, Tbk Cabang Pondok Lestari Cileduk Tangerang). Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol 2 No.1

Nugroho. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Andi pres.yogyakarta

Risdayanti Harun. 2016. Pengaruh Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa.

Skripsi. Makasar: Program Sarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono. 2008. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.

Suryani., *et al.* 2015. *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Prenamedia, Jakarta.

Sedarmayanti. 2011. *Tata Kerja dan Produktifitas Kerja: Suatu Tujuan dari Aspek Ekonomi atau Kaitan Antara Manusia dengan lingkungan Kerjanya*. Bandung: CV Mandar Maju.

Tjiptono., *et al.* 2003. *Total Quality Management – Edisi Revisi*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta, Andi

Vika Aulista 2017. Pengaruh Produk, Pelayanan, dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Bank

Syariah. Skripsi. Lampung: Progam Sarjana Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Yolanda Darma Fernandes, Doni Marlius (2017). Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang, Jurnal Akademi keuangan dan perbankan.

Yelli Trisusanti (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Loyalitas Nasabah (Study Kasus Pada Bank Bni Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). Jurnal JOM FISIP Vol. 4 No. 2